

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Slim reizen applicatie en aanverwante dienstverlening  
**Aanbestedende Dienst:** Stichting Zuid-Holland Bereikbaar  
**Referentie:** 24.054

## Toelichting:

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** 1  
**Onderwerp:** Aanbestedingsleidraad

**Vraag:**  
Welke rol speelt DUMOCO in dit project?

**Antwoord:**  
DUMOCO speelt geen rol in deze aanbesteding. Dit is de app die op dit moment benut wordt, maar dit betekent niet dat deze app ook in het vervolg benut gaat worden.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.** 2  
**Onderwerp:** Aanbestedingsleidraad - Prijsbeoordeling

**Vraag:**  
Hoe wordt de prijs beoordeeld?  
Er is een weging van 15% prijs en 85% kwaliteit, maar er is geen duidelijke formule voor hoe prijs wordt vergeleken.  
Is er een maximale bandbreedte voor wat als 'marktconform' wordt gezien?

**Antwoord:**

De formule waarmee prijs wordt berekend staat duidelijk beschreven in de aanbestedingsleidraad subgunningscriterium 5 en 6.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - Hosting & Cloudomgeving

**Vraag:**

Hosting & Cloudomgeving: Moet er rekening worden gehouden met on-premise hosting of hybride cloudoplossingen?

**Antwoord:**

Er is voorkeur voor een hybride oplossing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - Hosting & Cloudomgeving

**Vraag:**

Hosting & Cloudomgeving: Heeft Zuid-Holland Bereikbaar een voorkeur voor een specifiek cloudplatform (bijv. AWS, Azure, GCP), of moet de oplossing vendor-neutraal zijn?

**Antwoord:**

Voorkeur is een vendor neutrale oplossing

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - Externe databronnen & Integraties

**Vraag:**

Externe databronnen & Integraties: Indien deze integraties nog niet vastliggen, mogen wij zelf voorstellen welke bronnen het meest geschikt zijn?

**Antwoord:**

Het is voor ons niet duidelijk waar u in deze vraag aan refereert. Wij kunnen in de aanbestedingsleidraad niet vinden waar over externe databronnen en integraties wordt gesproken. Wij verzoeken u de vraag met de juiste verwijzing nogmaals te stellen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - Externe databronnen & Integraties

**Vraag:**

Externe databronnen & Integraties: Zijn er specifieke verkeers- en mobiliteitsdatabronnen waarmee de applicatie verplicht gekoppeld moet worden? Bijvoorbeeld OV-informatiesystemen, NDW, parkeerdata of verkeersstromen?

**Antwoord:**

Nee, deze zijn er niet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - Toekomstige uitbreidingen en flexibiliteit

**Vraag:**

Toekomstige uitbreidingen en flexibiliteit: Moet de app voorbereid zijn op een multi-tenant omgeving, zodat meerdere gemeenten of regio's hierop kunnen aansluiten in de toekomst?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet nodig.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - Toekomstige uitbreidingen en flexibiliteit

**Vraag:**

Toekomstige uitbreidingen en flexibiliteit: Wordt er verwacht dat de architectuur van de applicatie dusdanig flexibel is dat nieuwe features en uitbreidingen zonder herontwikkeling kunnen worden toegevoegd?

**Antwoord:**

Dit wordt niet verwacht, maar is een nice to have.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Prijzenblad\_1.2

**Vraag:**

Aanvullend op voorgaande vraag, indien het voornamelijk de challenges betreft, kan de aanbestedende dienst de kostenposten betreffende licenties verwijderen en dit out of scope zetten?

Dan wel de licentiekosten van de huidige app mee te delen aan alle

gegadigden? Dit om de prijsvergelijking op de focus van deze aanbesteding te leggen, namelijk het ontwerpen en ontwikkelen van challenges om gewenst gedrag te stimuleren.

**Antwoord:**

Deze vraag is niet relevant, gezien u ook de applicatie ter beschikking moet stellen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Prijzenblad\_1.1

**Vraag:**

Aanvullend op voorgaande vraag, indien het ontwikkelen van een nieuwe app betreft, waar kan in het prijzenblad de eenmalige ontwikkelingskost worden vermeld?

Het is niet realistisch een bandbreedte voor vaste kosten van 20 000 - 50 000 per jaar te definiëren tenzij u reeds de bestaande app blijft gebruiken.

**Antwoord:**

Er is geen sprake van eenmalige ontwikkelkosten, gezien Aanbestedende dienst gebruik wenst te maken van een bestaande applicatie. De eventuele ontwikkelkosten die u dient te maken dienen in de licentiekosten opgenomen te zijn of dient u voor uw rekening te nemen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
11

**Onderwerp:**  
Prijzenblad\_1

**Vraag:**

Voor gegadigde is het niet geheel duidelijk wat het doel van deze aanbesteding is.

Kan u dit verduidelijken?

1. Het ontwikkelen van een nieuwe app + challenges om gebruikers aan te trekken?
2. Enkel challenges om gebruikers aan te trekken die nadien geconfigureerd dienen te worden in de bestaande app?

**Antwoord:**

Bij deze aanbesteding gaat het om het aanbieden van een applicatie inclusief het ontwikkelen van de challenges om gebruikers aan te trekken. Het gaat dan om het aanbieden van een bestaande applicatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
12

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad - hostingplatform

**Vraag:**

Wat is het huidige hostingplatform?

**Antwoord:**

Dit is vertrouwelijke informatie en wordt niet gepubliceerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Art 22.6

**Vraag:**

De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van minimaal twee jaar. Is de aanbestedende dienst bereid om de tussentijdse opzegmogelijkheid opgenomen in deze bepaling dienovereenkomstig te schrappen/buiten toepassing te verklaren?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft er bewust voor gekozen om een tussentijdse opzegmogelijkheid op te nemen in de overeenkomst. Deze bepaling biedt flexibiliteit. Echter is de intentie van Aanbestedende dienst wel om gebruik te maken van deze verlengingen indien de dienstverlening naar tevredenheid wordt uitgevoerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
14

**Onderwerp:**  
Art 21.3 - ARVODI

**Vraag:**

Is de aanbestedende dienst tevens bereid om de aansprakelijkheid voor indirecte- en gevolgschade uit te sluiten wanneer de posten die hieronder vallen nader worden gespecificeerd in de overeenkomst? Door bijvoorbeeld toevoeging van: "De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade. De tekortschietende partij is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van (i) gemiste activiteiten of kansen, (ii) gemiste (verwachte) besparingen, (iii) gedeelde omzet en winst, (iv) verwijdering, verlies of beschadiging van gegevens, (v) reputatieschade, (vi) verlies van goodwill, (vii) bedrijfsonderbreking, (viii) vorderingen van derden anders dan vorderingen van derden waarvoor de tekortschietende partij de andere partij krachtens deze Overeenkomst vrijwaart en/of (ix) verhoging van (algemene) kosten."

**Antwoord:**

Dit is niet akkoord. Er bestaan geen wettelijke definities van directe en indirecte schade. Er wordt aangesloten bij het BW en dus bij de wettelijke schadevergoedingsregeling waarbij de vergoeding en de omvang van de schade kortweg wordt bepaald door criteria van causaal verband en toerekenbaarheid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
15

**Onderwerp:**  
Art 21.3 - ARVODI

**Vraag:**

Arvodi: bij een mogelijk omvang van de opdracht van Eur 2mio bedraagt de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer 3mio per gebeurtenis en 5mio per

jaar. Gegadigde acht deze bedragen buiten proportioneel hoog. Is de aanbestedende dienst bereid om deze bedragen te verlagen naar 1.000.000 per gebeurtenis en 2.000.000 maximaal per jaar dan wel een redelijk en proportioneel bedrag?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is bereid om de aansprakelijkheid te beperken tot €1.500.000 per gebeurtenis, met maximaal twee gebeurtenissen per contractjaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Art 6.2 overeenkomst

**Vraag:**

Is de aanbestedende dienst bereid het boetebeding te schrappen danwel te matigen tot een lager in redelijkheid te bepalen bedrag?

**Antwoord:**

Dit is niet akkoord. Het schenden van een geheimhoudingsverplichting is ernstig. De boete die hiervoor is opgenomen acht Aanbestedende dienst daarom redelijk en passend.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**  
Art 8. Overeenkomst

**Vraag:**

Er wordt in het prijzenblad niet voorzien in een budget voor ontwikkeling van de applicatie, maar uitsluitend in de mogelijkheid om een (beperkte) licentievergoeding in rekening te brengen. Gelet op het feit dat de ontwikkeling van de applicatie voor een belangrijk gedeelte voor rekening van de opdrachtnemer komt, is de aanbestedende dienst bereid om op te nemen dat de intellectuele eigendom bij opdrachtnemer berust?

**Antwoord:**

De artikelen in artikel 8 van de overeenkomst en artikel 24 van de ARVODI blijven in stand. Aanvullend wordt de uitzondering opgenomen dat het intellectueel eigendom dat betrekking heeft op de applicatie ten alle tijden bij Opdrachtnemer blijft. Dit betekent dat het intellectueel eigendom van resultaten van diensten gericht op de de creatie van challenges en de data die hieruit voort komt wel bij Opdrachtgever komt te liggen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad - Prijs

**Vraag:**

Hoe wenst de aanbestedende dienst om gaan met variabele cloudverbruikkosten?

Namelijk hoe meer gebruikers hoe groter het cloud verbruik.

**Antwoord:**

Zie vraag 53

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - Gunningscriteria kwaliteit

**Vraag:**

Om een gedegen kwalitatief antwoord te geven, kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met het toevoegen van 2 enkele pagina's voor elk subgunningscriteria behorende tot kwaliteit?

**Antwoord:**

Deels akkoord. Voor subgunningscriterium 1 wordt één extra pagina toegezegd. Voor subgunningscriterium 3 gaat Aanbestedende dienst akkoord met twee extra pagina's. Voor de overige subgunningscriteria blijven de huidige maximaal aantal pagina's gehandhaafd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad - Gunningscriteria

**Vraag:**

Mogen wij ervan uitgaan dat in de het maximaal vermeld aantal pagina's dit exclusief voorblad en inhoudstafel is? Dat de vermelde pagina's enkel betrekking heeft op de effectieve uitwerking van het gunningscriterium?

**Antwoord:**

Hier mag u van uitgaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
21

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad - Informatiebeveiliging

**Vraag:**

Een aanbestedende dienst is gehouden andere geschikte bewijsmiddelen te aanvaarden indien een ISO-certificering als eis wordt gesteld.

Gegadigde zit momenteel in het certificeringstraject voor ISO 27001 met het oog op formele certificering tegen Q4 2025. Aanvaardt u als bewijs voor kwaliteitsborging een verklaring op eer waar wij u inzicht geven in onze kwaliteitsprocessen (inhoudstafel kwaliteitsbeleid) en voorzorgen die we reeds hanteren tijdens onze projectwerking? Onze processen zijn conform de norm ingericht. We dienen enkel het certificeringsproces nog te doorlopen. Is dit voor u voldoende gelijkwaardig alternatief ?

**Antwoord:**

Het is juist dat Aanbestedende dienst conform artikel 2.96 lid 2 van de Aanbestedingswet 2012 gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen van

gelijkwaardige maatregelen op het gebied van de kwaliteitsbewaking dient te accepteren. In het geval van 'andere bewijzen' dient Inschrijver aan te tonen dat:

- (1) hij het certificaat niet binnen de gestelde termijn kon verwerven om redenen die hem niet kunnen worden aangerekend, en
- (2) de voorgestelde maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking aan de kwaliteitsnormen voldoen.

Aanbestedende dienst acht een verklaring op eer als onvoldoende bewijs. Inschrijver dient (i) de documentatie te overhandigen waaruit blijkt dat en wanneer de aanvraag is ingediend en (ii) aan te tonen dat de voorgestelde maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking aan de kwaliteitsnormen voldoen. Dit dient door middel van een verklaring van een onafhankelijke organisatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - Kwaliteitsborging

**Vraag:**

Een aanbestedende dienst is gehouden andere geschikte bewijsmiddelen te aanvaarden indien een ISO-certificering als eis wordt gesteld.

Gegadigde zit momenteel in het certificeringstraject voor ISO 9001 met het oog op formele certificering tegen Q4 2025. Aanvaardt u als bewijs voor kwaliteitsborging een verklaring op eer waar wij u inzicht geven in onze kwaliteitsprocessen (inhoudstafel kwaliteitsbeleid) en voorzorgen die we reeds hanteren tijdens onze projectwerking? Onze processen zijn conform de norm ingericht. We dienen enkel het certificeringsproces nog te doorlopen. Is dit voor u voldoende gelijkwaardig alternatief ?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 21.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - Verklaring Belastingdienst

**Vraag:**

Dient de Verklaring Belastingdienst in het geval van hoofd-onderaannemer ook te worden aangeleverd voor de onderaannemer of is deze van de hoofdaannemer voldoende?

**Antwoord:**

Indien u in een hoofdaannemer-onderaannemer constructie werkt, is een Verklaring Belastingdienst van de hoofdaannemer afdoende.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - GVA

**Vraag:**

Dient de GVA in het geval van hoofd-onderaannemer ook te worden aangeleverd voor de onderaannemer of is deze van de hoofdaannemer voldoende?

**Antwoord:**

Indien u in een hoofdaannemer-onderaannemer constructie werkt, is een Verklaring Belastingdienst van de hoofdaannemer afdoende.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Vragen Social Brothers / 2DIGITS

**Vraag:**

Kan de opdrachtgever verduidelijken welke partijen momenteel betrokken zijn bij het huidige platform en of een overdracht noodzakelijk is?  
Is er een voorkeursmethode voor projectmanagement (bijv. Agile, Scrum, of Waterfall) die de opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer?  
Zijn er specifieke eisen aan hoe samenwerkingsverbanden (bijv. consortia) hun samenwerking en aansprakelijkheden moeten vastleggen?  
Welke bewijslast wordt verwacht als een inschrijver deel uitmaakt van een groep (zoals genoemd in artikel 2:24b BW)?  
Kan de opdrachtgever specificeren hoe de evaluatie van de geleverde diensten tijdens de looptijd van het contract zal plaatsvinden?  
Wordt verwacht dat de opdrachtnemer ook verantwoordelijk is voor marketing en promotie van de app, of ligt dit volledig bij ZHB?  
Zijn er eisen aan de financiële stabiliteit van de inschrijver en moeten er bijvoorbeeld jaarcijfers worden overlegd?  
Zijn er richtlijnen voor hoe derden (zoals cloudproviders) beoordeeld worden binnen de randvoorwaarden van de aanbesteding?  
Zijn er mogelijkheden tot opschaling binnen de looptijd van de overeenkomst, en hoe wordt dit financieel afgehandeld?  
Hoe wordt omgegaan met wijzigingen in de eisen en wensen na gunning? Is

hier een wijzigingsprotocol voor opgesteld?

Wat is de maximale termijn waarbinnen de inschrijver na gunning de overeenkomst moet ondertekenen en welke sancties gelden bij vertraging? Is er een specifieke contractuele verplichting met betrekking tot de overdracht van broncode en intellectueel eigendom bij beëindiging van het contract?

In hoeverre moet de opdrachtnemer zelf instaan voor het voldoen aan toekomstige wet- en regelgeving rondom data en mobiliteit, of biedt ZHB hierin ondersteuning?

Kan de opdrachtgever verduidelijken hoe het gebruik van derde partijen (bijv. cloudproviders) beoordeeld wordt binnen de randvoorwaarden van de aanbesteding?

Moet de opdrachtnemer een onderaannemer al bij inschrijving benoemen, of kan dit ook na gunning worden bepaald?

**Antwoord:**

1. Op dit moment wordt er gebruik gemaakt van de DUMOCO app. De huidige leverancier heeft toegezegd mee te werken aan een warme overdracht van gebruikers naar de app van de winnaar van de aanbesteding door gebruikers via e-mail en huidige applicatie te informeren.
2. Dit is naar inzicht van de Opdrachtnemer. Dit kan na gunning afgestemd worden.
3. De eisen die hieraan gesteld worden staat weergegeven in de Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.6.
4. Zie hiervoor bijlage randvoorwaarden.
5. Er zal een voortgangsoverleg plaatsvinden op basis van dashboards en doelstellingen lopende challenges.
6. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor externe promotie van de app, enkel voor werving via de app (bijvoorbeeld d.m.v. tell-a-friend acties).
7. Aanbestedende dienst verwijst naar de geschiktheidseisen zoals in de Aanbestedingsleidraad staan beschreven.
8. Wij begrijpen niet precies wat uw vraag is. De Inschrijving wordt in zijn geheel beoordeelt. Voor inschrijvingsvereisten verwijzen wij naar de Aanbestedingsleidraad en de bijlage 1: randvoorwaarden.
9. Er is een geraamde waarde gegeven en een maximale waarde. Deze maximale waarde geeft de mogelijkheden op opschaling binnen de looptijd.
10. Dit gaat conform de wettelijke vereisten.
11. Dit dient zo snel mogelijk te gebeuren, de ingangsdatum van de overeenkomst is 1 juni.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
26

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad, Hoofdstuk 1.2

**Vraag:**

Kunnen jullie een voorbeeld geven van een succesvolle challenge uit het verleden? Wat waren de belangrijkste leerpunten en hoe wordt er gegarandeerd dat er een gelijk speelveld is gecreëerd voor alle aanbieders en wordt voorkomen dat deze informatie alleen toegankelijk is voor Dumoco?

**Antwoord:**

Succesvolle challenges in het verleden zijn bijvoorbeeld georganiseerd bij De Grote Kruising (Algeracorridor), A20-corridor (Nieuwerkerk-Gouda) en bij de Roseknoop in Rotterdam. Belangrijke leerpunten zijn verwerkt in de eisen en beoordingscriteria van de uitvraag.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
27

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad, Hoofdstuk 1.3.2

**Vraag:**

Hoe wordt de overgang van de huidige gebruikers naar de nieuwe app gefaciliteerd? Welke garanties zijn er dat alle gegevens en gebruikers van Dumoco beschikbaar komen voor een nieuwe opdrachtnemer? Hoe ziet u dit proces voor zich?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 25 voor de bijdrage van huidige partij bij de overgang. Er zijn geen garanties te geven over de gebruikers.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

aanbest.leidraad paragraaf 1.2

**Vraag:**

Zuid-Holland Bereikbaar heeft eerder gebruikgemaakt van mobiliteitsapps binnen de Slim Reizen-aanpak. Zijn er evaluatierapport(en) beschikbaar over de huidige Dumoco App of anders kunt u aangeven welke sterke en minder sterke punten uit die ervaringen zijn meegenomen in de eisen en wensen voor deze aanbesteding? Zijn er specifieke functionele of operationele uitdagingen die in deze nieuwe aanbesteding nadrukkelijk opgelost moeten worden?

**Antwoord:**

Alle leerpunten uit deze samenwerking zijn verwerkt in de Aanbestedingsdocumenten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

PvE eis 58

**Vraag:**

In het Programma van Eisen (Eis 58) wordt vermeld dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het inkopen en uitkeren van beloningen. Heeft ZHB voorkeuren voor een bepaald type beloningsplatform of een specifieke partner, of is dit volledig vrij in te vullen door de opdrachtnemer?

**Antwoord:**

Dit is vrij in te vullen door opdrachtnemer. ZHB zal vooral kijken naar de aantrekkelijkheid van de geboden oplossing voor gebruikers. Ervaring leert dat waardebonnen als aantrekkelijk worden ervaren door gebruikers. Dit zou ZHB dus graag behouden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

PvE, Bijlage 2, Eis 57

**Vraag:**

Zijn er restricties of 'verplichte partners' of richtlijnen voor samenwerkingen met externe partners (bijv. OV-aanbieders, bedrijven voor beloningen)? Heeft Dumoco momenteel exclusieve samenwerkingen die nieuwe opdrachtnemers zouden beperken?

**Antwoord:**

Nee, er zijn geen verplichte partners of samenwerkingen. Er zijn ons geen exclusieve samenwerkingen die nieuwe opdrachtnemers zouden kunnen

beperken bekend.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

pag:24 subgunning 1

**Vraag:**

is het voor jullie belangrijk om een standalone app te hebben of is er voorkeur voor onderdeel en synergie met bijvoorbeeld een grotere landelijke app (die van de 5 provincies bijvoorbeeld).

**Antwoord:**

We willen een standalone app die herkenbaar is voor ZHB. Er hoeft dus geen connectie te zijn met een landelijke app.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

pag:28 subgunning 4

**Vraag:**

Jullie vragen verschillende challenges te kunnen testen. Gaat het om meer en andere challenges dan de fictieve casus uit SG-2?

**Antwoord:**

Het is niet perse noodzakelijk dat dit verschillende challenges zijn. ZHB wil een indruk kunnen hebben van het gebruik en de werking van de app in een praktijk situatie die zo goed mogelijk overeenkomt met de inzet bij ZHB.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

pag:24 subgunning 1

**Vraag:**

Jullie wensen nieuwe passende challenges: is er inzicht voor de leverancier welke projecten er de komende vier jaar staan gepland en welke doelgroepen met challenges dienen te worden bereikt?

**Antwoord:**

In Zuid-Holland wordt in de contractperiode gewerkt aan een groot aantal infra-structuur projecten ookwel de GOO (Grootste infrastructuur Opgave Ooit) genoemd. Daarnaast werkt ZHB in een gebiedsaanpak aan de mobiliteitstransitie. Op basis daarvan verwacht ZHB dat de inzet van de Slim-reizenapp zal groeien, t.o.v. de huidige inzet. Inzet van specifieke maatregelen worden met wegbeheerders per project gemaakt. Daardoor kunnen we nog geen specifieke projecten noemen waar de app zal worden ingezet. Doelgroepen kunnen per project verschillen, maar zijn in beginsel alle weggebruikers in Zuid-Holland die met de auto reizen en redelijkerwijs ook met de fiets, ov of deelvervoer kunnen reizen, thuis kunnen werken, samen zouden kunnen reizen of buiten de spits zouden kunnen reizen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

pag:24 subgunning 1

**Vraag:**

Hebben jullie een huisstijlgids beschikbaar met de complete informatie over kleuren, logo's en lettertypen inclusief bijbehorende bestanden (eps, jpeg, png, etc)

**Antwoord:**

Deze is beschikbaar en zal na gunning aangeleverd worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Prijzenblad

**Vraag:**

Er is geen rekening gehouden met de ontwikkelkosten voor deze app in het prijskaartje. Is dat een bewuste keuze? Hoe helpt dit qua gelijk speelveld met Dumoco die al een bestaande app heeft voor OG? Dit veroorzaakt een

enorme initiële investering voor de ON zonder andere garanties dan de minimale jaarlijkse vaste kosten (sectie A in het prijskaartje) wat geenszins de investering door ON in jaar 1 compenseert. Wij zijn benieuwd naar uw zienswijze hier.

**Antwoord:**

Ja, dit is een bewuste keuze. In het prijzenblad zijn de licentiekosten van de applicatie inclusief de bijbehorende dienstverlening opgenomen. Hiermee wordt beoogd een transparante en uniforme kostenstructuur te hanteren voor alle inschrijvers. Aanbestedende dienst gaat uit van het gebruik van een reeds bestaande applicatie, waardoor ontwikkelkosten beperkt blijven. Dit kan een eigen ontwikkelde applicatie zijn of een applicatie van een derde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Prijzenblad

**Vraag:**

Prijs per jaar en totale kosten (zou je verwachten \* 2 of 4 jaar). Nu blijft de prijs gelijk aan één jaar.

**Antwoord:**

De prijs wordt uitgevraagd voor één jaar. Dit is de prijs die elk jaar voor licentiekosten gefactureerd mag worden. In totaal zullen deze dus inderdaad 2 tot 4 keer gedurende de contractduur gefactureerd kunnen worden. Voor het prijzenblad wordt echter uitgegaan van één jaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

pag:8 par:1.2 a:4

**Vraag:**

Op welke wijze komt de informatie over werkzaamheden in de app terecht? Werkt dit al in de huidige Dumoco app en zo ja wat zijn de databronnen en verwachte integratie(s)

**Antwoord:**

ZHB verwacht dat via de app gecommuniceerd kan worden met de gebruikers. Dit is onder meer van belang om gebruikers actief en betrokken te houden. Via deze communicatiefunctie wordt verwacht ZHB ook met gebruikers te kunnen communiceren over werkzaamheden. Deze berichtgeving is nu niet geautomatiseerd en wordt vaak gegenereerd door de organisatie waar omgevingsmanagement rond infrastructuurprojecten is belegd, zoals de aannemer of RWS. Dit gebeurt via overleg met Zuid-Holland Bereikbaar en wordt via WORD documenten aangeleverd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

pag:8 par:1.2 a:4

**Vraag:**

Op welke manier krijgen jullie inzicht in de data uit dergelijke apps? Eigen dashboard, data export via csv of andere tool? Wat is de verwachting van jullie in dit domein?

**Antwoord:**

We willen een dashboard en een export in CSV. De informatie die hierin moet komen is beschreven in het Programma van Eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

pag:8 par:1.2 a:4

**Vraag:**

Hebben jullie een voorbeeld van enquête-vragen voor deelnemers?

**Antwoord:**

Het is voor nu niet relevant welke vragen dit betreft. Het gaat erom dat u deze enquête kunt opzetten. Eisen die hieraan gesteld zijn, staan in het Programma van Eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
40

**Onderwerp:**  
pag:9 par:1.3.2 a:2

**Vraag:**

Is er sprake van samenwerking met bedrijven/ bedrijventerreinen?

**Antwoord:**

In principe is er geen samenwerking tussen de app en bedrijven. Het zou mogelijk zijn dat er challenges voor een afgebakende doelgroep komen, bijvoorbeeld voor zorginstellingen of scholen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
41

**Onderwerp:**  
pag:10 par:1.3.4 a:1

**Vraag:**

Hoeveel challenges per jaar verwachten jullie gemiddeld te activeren?

**Antwoord:**

We verwachten dat er gemiddeld 4 grote challenges tegelijk actief zullen zijn. Dit kan echter variëren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
42

**Onderwerp:**  
pag:24 subgunning 1

**Vraag:**

Dient in de werkende app de door jullie uitgevraagde challenge 'live' te staan?

**Antwoord:**

Wij begrijpen uw vraag niet volledig. Bedoelt u dat deze challenge tijdens de gebruikerstest live moet staan? Of op het moment dat we de samenwerking opstarten? Wij vragen u deze vraag nogmaals te stellen in de tweede nota ronde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
43

**Onderwerp:**  
pag:25 subgunning 2

**Vraag:**

Is na deze twee weken de brug beperkt of volledig bruikbaar gedurende de werkzaamheden (najaar 2025-voorjaar2026)?

**Antwoord:**

Voor de casus gaan we ervan uit dat de brug 2 weken volledig is afgesloten en er voor en na de afsluiting beperkt hinder van de werkzaamheden zal zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

pag:25 subgunning 2

**Vraag:**

Klopt de aanname in de casus dat er gedurende twee weken lang er geen enkel vervoer mogelijk is over de brug en dat de alternatieve opties gering zijn?

**Antwoord:**

De brug is in de casus 2 weken volledig dicht voor verkeer. Automobilisten kunnen via de tunnelonder de Noord in de A15 omrijden. Dit is alleen niet wenselijk omdat dit stuk van de A15 in de file top 10 staat.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

pag:26 subgunning 2

**Vraag:**

Via welke app krijgen mensen toegang tot de deelscooters en deelfietsen in HIA en Papendrecht?

**Antwoord:**

Via de app van de aanbieder.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

pag:26 subgunning 3

**Vraag:**

Is een volledige communicatiecampagne onderdeel van de uitvraag voor de ON (en onze onderaannemers/partners)?

**Antwoord:**

Communicatie via de app is deel van de uitvraag en is in overleg met Opdrachtgever. Communicatie buiten de app, om de app aan te prijzen of te communiceren over de werkzaamheden horen niet bij de uitvraag.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

pag:28 subgunning 4

**Vraag:**

Het verzoek na het consensusoverleg vindt plaats op welke datum?

**Antwoord:**

Dat is nog niet volledig duidelijk, het verzoek zal in de week voorafgaand aan de gebruikerstest aan u verzonden worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

pag:28 subgunning 4

**Vraag:**

Dient het een testapp te zijn op een smartphone voor zowel iOS als android?

**Antwoord:**

Ja

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante

dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
49

**Onderwerp:**  
pag:29 subgunning 6

**Vraag:**

In de genoemde prijscomponenten staan geen communicatiekosten genoemd voor het activeren van gebruikers. Is deze component bewust weggelaten of wat is hierin uw wens?

**Antwoord:**

We verwijzen naar vraag 46. De kosten voor de interne communicatie vallen onder binden en boeien en kunnen dus in het prijzenblad ingevuld worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
50

**Onderwerp:**  
PvE eis 22

**Vraag:**

Ontvangt de opdrachtnemer meteen een 'nieuw' challengeverzoek na of bij gunning (zoals in de prijskaart sectie B?) En wat is daar de verwachte opleverdatum voor? Wanneer wordt hier dan voor betaald door ON

**Antwoord:**

Ja, de verwachting is dat ten minste 2 lopende challenges per 1 juli overgenomen worden door de nieuwe leverancier. Overeengekomen werkzaamheden die via variabele kosten worden berekend worden maandelijks gefactureerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

PvE eis 23

**Vraag:**

Welke termijn gebruiken jullie voor het opleveren van een challenge?

**Antwoord:**

Deze termijn wordt in overleg vastgesteld en kan verschillen, afhankelijk van de grote en de complexiteit van de challenge. Dit is ook afhankelijk van de urgentie. Uitgangspunt is dat dit binnen 2 tot 4 weken afgerond is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

PvE, Bijlage 2, Eis 78-80

**Vraag:**

Wat zijn de exacte KPI's waarop Zuid-Holland Bereikbaar de prestaties van de app heeft beoordeeld in het verleden en wat zijn de belangrijkste punten

qua beoordeling voor de ON?

**Antwoord:**

U refereert in uw vraag aan eis 78-80. Daarin staan de gegevens die in ieder geval zichtbaar gemaakt moeten worden. Verder zijn er KPI's zoals:

- aantal aangemelde deelnemers
- aantal deelnemers dat de 0-meting heeft ingevuld
- aantal (in een week) actieve deelnemers
- percentage wekelijks actieve deelnemers/totaal aangemelde deelnemers
- aantallen reizen per modaliteit
- aantal beloonde reizen per modaliteit
- gespaarde beloningsbudget
- opgenomen beloningsbudget
- aantal gedragsveranderingen (verdeeld over: modal shift van auto naar fiets, e-fiets, BTM, trein. Spitsmijding met auto, thuiswerkdagen.
- gedragsverandering per actieve deelnemer
- gedragsverandering per werkdag
- kosten/ gedragsverandering
- aantal wekelijks actieve deelnemers en aantal gedragsveranderingen (vermeden ritten bij knelpunt in de spits)

KPI's kunnen ook verschillend zijn per challenge afhankelijk van de doelstellingen van die challenge.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

U gaat in uw prijzenblad uit van een vast jaarlijks bedrag voor licentie en hosting van maximaal €50.000,-.

In onze ogen kunt u niet een vast jaarlijks bedrag zetten op verwerking van

onbeperkt aantal deelnemers. De kosten van de (cloud) hosting nemen namelijk toe bij een groeiend aantal gebruikers.

Wij vragen u in het prijzenblad een post van variabele gebruikerskosten per deelnemer op te nemen. Dit zou kunnen in de licentiekosten of in de variabele kosten per challenge kunnen.

Bijkomend voordeel hiervan is dat opdrachtnemer dan ook baadt heeft bij het werven van meer deelnemers.

**Antwoord:**

We begrijpen het voordeel voor het werven van deelnemers. Echter is er bewust gekozen voor een vaste kostenpost voor de licenties. Dit heeft te maken met interne afwegingen. We zijn dus niet akkoord met een aanpassing naar variabele kosten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 48 batterijverbruik

**Vraag:**

De 'engine' in de app van Opdrachtnemer die de registratie ondersteunt dient het batterijverbruik van de smartphone van een Deelnemer beperkt (met een maximum van 15% van het batterijpercentage per dag) te belasten.

Dit kan in onze ogen zo niet geëist worden, omdat we niet in controle zijn van de staat van de batterij van de gebruiker. Daar kunnen slechte batterijen tussen zitten. Kunt u deze eis aanpassen naar een gemiddelde max belasting van 15%.

**Antwoord:**

Ja dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

55

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 46

**Vraag:**

Opdrachtnemer dient de modaliteit waarmee een Deelnemer reist met een betrouwbaarheid van 90% te bepalen (niet alleen trein, tram, bus, auto en fiets, maar ook speed-pedelec versus scooter of brommer).

Dit is in onze ogen geen realistische eis. Dit kan alleen als je de gebruiker de modaliteit laat aanpassen/ toevoegen. Er is in onze ogen geen methode om 90% consistent en betrouwbaar bijvoorbeeld de speed-pedelec van brommer /scooter of bus en tram op dezelfde route te kunnen onderscheiden.

Kunt u deze eis aanpassen tot het 90% betrouwbaar bepalen van meer gecategoriseerde modaliteiten van auto, fiets, openbaar vervoer en lopen?

**Antwoord:**

We willen wel alle modaliteiten beschikbaar houden. Echter dient een gebruiker inderdaad de modaliteit achteraf te kunnen corrigeren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

In verband met het bepalen van de prijsstelling:

- Hoeveel challenges beoogt u uit te voeren over de periode van vier jaar?
- Wat is de beoogde gemiddelde looptijd van de challenges?
- Hoeveel deelnemers verwacht u gemiddeld per challenge?
- Kunt u aangeven of deze prognoses gebaseerd zijn op verwachtingen of ervaringen uit het verleden?

**Antwoord:**

Op dit moment lopen er 3 grote challenges. (looptijd van een jaar of langer). We verwachten dat dit aantal gaat groeien naar 4 of 5 en we in de toekomst de Slim-reizenapp ook korter-durend (ca. 3 maanden) en voor kleinere projecten in kunnen zetten. We maken onderscheid tussen deelnemers (nemen deel aan challenge) en gebruikers (installeren de app). Het aantal deelnemers per challenge is sterk afhankelijk van het project, de looptijd e.d. Het is lastig te bepalen hoeveel deelnemers exact mee gaan doen. In totaal verwachten we met de applicatie te kunnen groeien naar 10.000 tot 20.000 gebruikers.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

57

**Onderwerp:**

Subgunningscriterium 4: Gebruikerstest

**Vraag:**

Wij gaan ervan uit dat een white-label versie van de app pas na de gunning beschikbaar dient te zijn. Is dit juist? En klopt het dan dat de gebruikerstest

plaats vindt in een andere opmaak van de app?

**Antwoord:**

Het is juist dat de white-label versie van de app pas na gunning beschikbaar dient te zijn. De gebruikerstest hoeft dus nog niet in de opmaak van ZHB te zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

58

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - Beoordelingsteam

**Vraag:**

U geeft aan dat het beoordelingsteam bestaat uit drie ter zake kundige medewerkers van Zuid-Holland Bereikbaar. Kunt u de functies van deze drie medewerkers delen?

**Antwoord:**

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie ter zake kundige medewerkers van Zuid-Holland Bereikbaar. Aanbestedende dienst acht het niet relevant welke functionarissen dit exact zijn voor het doen van een kwalitatief goede inschrijving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante

dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
59

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad - proces verbaal

**Vraag:**

Is de opdrachtgever na sluiting van de inschrijfdatum bereid een proces-verbaal te delen met inschrijvers?

**Antwoord:**

Na sluiting van de inschrijfdatum zal de opdrachtgever conform de geldende aanbestedingsregels en interne procedures de inschrijvers informeren over de gunningsbeslissing. Het delen van een proces-verbaal is niet standaard, maar inschrijvers ontvangen in ieder geval een gemotiveerd gunningsbesluit. Indien er specifieke documenten beschikbaar worden gesteld, zal dit gebeuren volgens de toepasselijke wet- en regelgeving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
60

**Onderwerp:**  
Prijzenblad - Onderdeel B

**Vraag:**

Het tarievenblad biedt enkel de mogelijkheid om een tarief op te geven op basis van variabele kosten, zoals uurtarieven en beloningskosten. In de markt is het echter gebruikelijk dat er ook een tarief per deelnemer per maand wordt gevraagd. De kosten zijn namelijk voor een groot deel gebaseerd op het aantal gebruikers (denk bijvoorbeeld aan variabele cloudkosten of aantallen vragen op een klantenservice). Bent u bereid het prijzenblad deel B hierop uit te breiden?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 53.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

61

**Onderwerp:**

Prijzenblad - Onderdeel B

**Vraag:**

In het prijzenblad vraagt u de tarieven van een referentiechallenge. De tarieven zijn mede afhankelijk van het aantal deelnemers en de looptijd van de challenge. Bent u akkoord als inschrijvers voor de referentiechallenge een uitgaan van een looptijd van 12 maanden en deelname van 15.000 actieve deelnemers?

Zo nee, kunnen ons aangeven van welke uitgangspunten de inschrijver uit moeten gaan voor de looptijd en aantal actieve deelnemers van de challenge?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

62

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 63 - verrekening monetaire beloningen

**Vraag:**

Opdrachtnemer dient in geval er sprake is van monetaire beloningen, bij een bank een aparte betaalrekening te openen voor financiële stromen van beloningstegoeden. Kan de opdrachtgever ook akkoord gaan met een verrekening van monetaire beloningen achteraf via een factuur? Zo ja, kunt u deze eis dan aanpassen?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

63

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 62 verplichting van webshop

**Vraag:**

Opdrachtgever heeft het recht om het gebruik van een bepaalde webshop te verplichten. Kan de opdrachtgever nader uitleggen wat voor een webshop hiermee bedoeld wordt? En wat de reden is om een externe webshop te verplichten?

**Antwoord:**

Deze eis laten we vervallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
64

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 50 - Carsharing

**Vraag:**

Opdrachtnemer dient Carsharing van twee of meer Deelnemers te kunnen registreren.

Is het acceptabel dat deze eis na gunning wordt ontwikkeld?

**Antwoord:**

Ja, dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**  
65

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 35 - Anoniem gebruik van de app

**Vraag:**

Deelnemers moeten de pop-up uit voorgaande eis ook weg kunnen klikken. In dat geval kan in de app rondgekeken worden, maar kan er geen beloning behaald worden. Bij her-openen van de app komt de pop-up opnieuw naar voren.

Wij interpreteren deze eis als: Als niet geregistreerde deelnemer, dus

anoniem, gebruik kunnen maken van de app, zonder de mogelijkheid om deel te nemen aan challenges. Is onze interpretatie juist?

En zo ja, is het acceptabel dat deze eis na gunning wordt ontwikkeld?

**Antwoord:**

Uw interpretatie is juist. Het is toegestaan dat deze functionaliteit na gunning ontwikkeld wordt, mits deze per 1 juli gerealiseerd en operationeel is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

66

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 34 - Pop up

**Vraag:**

Inschrijver voorziet binnen de applicatie in een aanmeldpagina voor deelnemers met pop-up waarin akkoord gegaan dient te worden met verwerking van de gegevens binnen AVG-richtlijnen alvorens punten verdiend kunnen worden. U vraagt hierin expliciet om een pop up. Mag dit ook een andere designkeuze zijn waarin om dit akkoord wordt gevraagd? Denk aan een apart scherm in de registratie.

**Antwoord:**

Ja, dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

67

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 33

**Vraag:**

Opdrachtnemer dient elke Deelnemer die zich aanmeldt met een challenge te vragen of deze Deelnemer ook in de toekomst voor andere Challenges en voor andere doeleinden (zoals vervolgonderzoek) van Zuid-Holland Bereikbaar mag worden benaderd.

Wij zijn van mening dat het onwenselijk is om deelnemers voor acceptatie van een challenge te vragen of zij ook voor andere doeleinden benaderd mogen worden. Wij zijn van mening dat dit bij aanvang eenmalig bij de registratie gevraagd moet worden door acceptatie van de algemene voorwaarden / gebruikersvoorwaarden. Ben u bereidt deze eis te laten vervallen?

**Antwoord:**

Wij passen eis 33 als volgt aan: 'Opdrachtnemer dient binnen de applicatie een functionaliteit in te regelen waardoor elke Deelnemer wordt gevraagd of zij ook in de toekomst voor andere Challenges en voor andere doeleinden (zoals vervolgonderzoek) van Zuid-Holland Bereikbaar mag worden benaderd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

68

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 28 referentieprofiel

**Vraag:**

Opdrachtnemer dient uitsluitend van deelnemers het referentieprofiel te bepalen. Wat bedoelt u hiermee?

Wij zijn van mening dat gebruikers die zich niet hebben geregistreerd in de app, en daarmee geen toestemming hebben gegeven voor registratie, ook geen activiteiten kunnen registreren.

**Antwoord:**

Deelnemer is iemand die deelneemt aan de challenge. Daarvan is het van belang dat het referentieprofiel wordt bepaald bij aanvang van de challenge.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

69

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 21 - Challenge PVE

**Vraag:**

Opdrachtnemer neemt een proactieve rol aan in het bedenken en ontwikkelen van challenges. De opdrachtgever verstrekt daartoe een challenge PVE. Kunt u een voorbeeld aangeven van een dergelijk PVE? Bij voorkeur het PVE zoals u die zou opstellen voor de referentiechallenge.

**Antwoord:**

Voor een nieuwe challenge wordt door ZHB een briefing opgesteld, waarin de doelstelling en context van een challenge worden beschreven. Leverancier maakt hierop een offerte voor het inrichten en uitvoeren van de challenge, waarbij in overleg beloningsstrategie, beloningsgebied en activatie acties e.d. worden bepaald.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

70

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 5 Gangbare versies voor iOS en Android

**Vraag:**

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat de gehele functionaliteit van de mobiele app ondersteund wordt door de gangbare versies van de belangrijkste operating systems: iOS en Android. Kunt u aangeven welke versies u als gangbaar beschouwd?

**Antwoord:**

De app moet goed werken op +/- 95% van de in gebruik zijnde smartphones.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:** 7 mrt. 2025

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

Programma van eisen: Eis 2

**Vraag:**

De applicatie dient de zijn aangepast op de huisstijlrichtlijnen van ZHB. Dient dit ontwerp ook al gereed te zijn voor de gebruikerstest?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 57.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Slim reizen applicatie incl. aanverwante dienstverlening

**Beantwoord op:**

7 mrt. 2025